

## 110年公務人員普通考試試題

類 科：圖書資訊管理  
科 目：讀者服務概要  
考試時間：1 小時 30 分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、參考服務為圖書館資訊服務的核心項目之一，提供服務過程中，館員可透過參考諮詢掌握讀者資訊需求。試說明參考諮詢服務包括那些步驟，各步驟內涵與操作細節為何？（25 分）
- 二、隨著行動裝置技術的開發與消費市場的拓展，行動載具已成為多數讀者日常使用的計算裝置之一。試論述圖書館可以從那些面向，設計及發展圖書館行動載具服務，以及能呈現那些相關服務之績效？（25 分）
- 三、因應資訊內容數位化及網路運用，圖書館多採虛實整合的方式提供參考服務，其中的「虛」是指數位參考服務，亦稱為虛擬參考服務（virtual reference services），試說明其意義、內涵及特徵。（25 分）
- 四、為使所有類型讀者能夠公平取用圖書資訊服務，在提供各類使用者資訊服務的同時，圖書館也針對部分圖書館服務族群，提供圖書特殊服務。試說明並列舉具特殊需求的目標族群包括那些類型，圖書館可從那些面向考慮進行服務設計？（25 分）